

Endrődiné Bató Éva – Vörösné Keszler Erzsébet

Kommunikáció oktatása a BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Karán

Főiskolánkon 1991 szeptemberében került sor a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció oktatásának bevezetésére. Az első évfolyamon a kommunikáció alapjai, míg a felsőbb éveseknél az üzleti kommunikáció oktatása kezdődött el. Mivel a felsőbb évesek nem tanultak addig kommunikációt, az üzleti kommunikáció mellett kimenő rendszerben foglalkoztak a kommunikáció alapjaival is.

Jelenleg a főiskolánkon minden képzési formában jelen van a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció, hogy mikor melyik félévben és melyik szakon, azt a mellékelt táblázat mutatja.

A *kommunikáció alapjai* című tantárgy bevezetésének célja a kulturált magatartás és viselkedési formák ismertetése és elsajátítása. Hallgatóinkban tudatosítani akarjuk, hogy a megfelelő kommunikáció mindennapi emberi kapcsolatainkban és kereskedelmi, vendéglátó és idegenforgalmi szakemberként egyaránt nélkülözhetetlen. Szeretnénk, ha hallgatóink tanulmányaik során felismernék az e tantárgyban tanult ismeretek fontosságát, és kialakulna bennük az igény önmaguk viselkedésének állandó, tudatos kontrolljára és folyamatos tökéletesítésére.

A kommunikáció című tantárgy témakörei:

A kommunikáció fogalma, története, fejlődése.

A közvetlen emberi kommunikációs csatornák.

Verbális kommunikáció (beszéd kialakulás, a beszélgetés indítása, fenntartása, aktív figyelem, metanyelv, diszkvalifikált üzenetek, kérdések szerepe a kommunikációban).

Nem verbális kommunikáció (testbeszéd: arckifejezések, gesztusok, távolságtartás, testtartás, szaganyagok, vokális csatornák, emblémák).

A hatékony kommunikáció feltételei: önismeret, empátia, önbecsülés, önbi-zalom, önérvényesítés, önbemutatás, benyomáskeltés, önmagunk megkedveltetése, népszerűség.

Etikett és protokoll – fogalma, története, fejlődése, szinterei (általános magatartási formák, viselkedési szabályok: köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, pontosság, telefonálás, ajándékozás, névjegyhasználat, öltözködés).

A tantárgy gyakorlatorientált. A távoktatás kivételével (konzultációk vannak) kommunikációs gyakorlatok vannak.

A tanári előadások a kommunikáció alapjainak, történetének ismertetésére vonatkoznak, a fent megjelölt témákat beszélgetésekkel a diákok által tartott kiselőadások formájában dolgozzuk fel. Az órák színességét, változatosságát gyakorlatokkal, tévé, videó, írásvetítő és egyéb segédeszközök alkalmazásával biztosítjuk.

Üzleti kommunikáció, avagy az eladás művészete

A karon folyó *Üzleti kommunikáció* oktatási programja illeszkedik a főiskola sajátosságaihoz. Nevezetesen figyelembe veszi a képzés gyakorlatorientáltságát, valamint azt aényt, hogy a szakmák mindegyike számos kultúra és sokféle ember találkozási helye a munka szolgáltatási jellegéből adódóan.

Az *Üzleti kommunikáció* oktatásának jellemzői: mindhárom szakon és tagozaton a hallgató

- azonos elméleti alapról indul,
- azonos óraszámban tanul ,
- azonos számonkérési rendszerben vizsgázik,
- azonosak a tematikák.

A tematikák fő témacsoportjai:

Álláspályázat: mindhárom szakon a csoport létszámától függően törekszünk az órákon a felnőtt tanulás sajátosságait figyelembe vevő, az egyéni élményszerzést megtapasztalható tréning megvalósítására. Így mód nyílik ebben a témában, hogy a hallgatók jártasságot szerezve az álláskeresési technikákban, az interjúra való felkészülésben, valamint a várható kérdésekre adható válaszok kialakításában elhelyezkedésüket megkönnyítsük.

Tárgyalástechnika: a szakmák nem azonos súllyal ugyan, de intézményen belüli és kívüli tárgyalást is tanítanak. A kereskedelmi szakon az intézményen kívüli, míg az idegenforgalmi és vendéglátó szakon az intézményen belüli kap nagyobb szerepet.

A *konfliktusok* téma a tárgyalástechnika elengedhetetlen része, de a szakmák is számos egyet nem értéssel terheltek, emiatt több időt szánunk a feldolgozásra. A tréningeken tesztek, esetmegbeszélések, esettanulmányok segítik a hallgatókat. Célunk az együttműködést segítő, kompromisszumot kereső készségek fejlesztése.

Levelezés: mindhárom szakon eltérő mértékben fordítunk időt a téma feldolgozására, és építünk a nyelvi órákon megtanultakra.

Protokoll: beleépítve az üzleti kommunikáció témakörébe is beszélünk elsősorban előadás formájában az üzleti protokollról, de önálló 30 órás tantárgy is minden szakon (ez az akkreditált képzés része).

A *vendéglátó* szakon külön az üzleti kommunikáció részeként kezelendő-
en két témával foglalkozunk kiemelten:

- a nehéz emberekkel való bánásmód
- és az önismeret kérdései.

A hallgatók részéről felmerült az igény, hogy ezt a sokféle embert és kultúrát szeretnék jobban és tudatosabban kezelni, annak ellenére, hogy elméleti alapokat kaptak pszichológiából, így alakítottuk ki ezt a két témakört hangsúlyozottan kiscsoportos foglalkozásokon.

A *Vendéghelyzetek kezelése* fakultatív tárgy, amely kapcsolódik az üzleti kommunikációhoz, de önálló órakeretben és számonkérési rendszerben tanítható. A tantárgy elindításának célja, hogy a szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalatokat, példákat strukturált beszélgetéseken, szerepjátszással dolgozzuk fel, és a hallgató kaphasson válaszokat bizonytalanságaira, kérdéseire.

Számonkérés

Minden szakon és tagozaton a számonkérés a kommunikáció alapjaiból és az üzleti kommunikációból egységes, melynek során gyakorlati jegyet kap a hallgató.

A gyakorlati jegy alapja:

- a házi dolgozat,
- kiselőadás,
- ZH (késztségelemző).

A hallgatók felkészülését saját főiskolai jegyzeteink biztosítják.

Minden eszközt felhasználunk, hogy a hallgatók leendő munkáját, választott hivatását segítsük, hiszen emberekkel bánni nem könnyű, tapasztalat nélkül még nehezebb. Figyelünk arra, hogy hallgatóink munkájuk során felhalmozódott feszültségeiket kezelni tudják, és ne terheljék magukat és környezetüket a szükségesnél nagyobb mértékben. Szeretnénk elhíttetni, hogy ezek a szakmák jelentősen befolyásolják az emberek közérzetét, a külföldiek rólunk kialakított véleményét, tehát közvetetten a gazdasági helyzetet.

Tehát filozófiánk, hogy szakmai tevékenységünkkel teremtsünk hidakat egymás között.

Képzési forma	Általános komm.		Üzleti kommunikáció							
	Félévek	1.	2.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Nappali tagozat	2 óra									
Kereskedelmi szak							2 óra			
Vendéglátóipari szak						2 óra				
Idegenforgalmi szak								2 óra		
AIFSZ tagozat		2 óra								
Kereskedelmi szak					2 óra					
Vendéglátóipari szak					2 óra					
Idegenforgalmi szak					2 óra					
Távoktatás (ciklus)	4 óra									
Kereskedelmi szak					8 óra					
Vendéglátóipari szak					10 ó.					
Idegenforgalmi szak				10 ó.						
Szakoktató szak	2 óra							2 óra		
Tanár szak										
Kereskedelmi szak									2 óra	
Vendéglátóipari szak										2 óra
Idegenforgalmi szak										2 óra